CLINICA MARCHETTI

ODONTOFACCIALE

CARTA

DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE GENERALE

CHI SIAMO

La Clinica Marchetti è una struttura clinica di alta specializzazione per la cura dell'apparato Testa-Collo, inaugurata nel 1980 come Studio Odontoiatrico fondato dal Dott. Carlo Marchetti, ingrandito poi come Studio Odontoiatrico associato con 9 poltrone nel 2002 e divenuta nel 2018 Ambulatorio Polispecialistico Clinica Marchetti.
La Clinica è dotata di 10 ambulatori e di una Sala Chirurgica.
Nel 2017 sono stati eseguiti oltre 35.000 prestazioni sanitarie.

CODICE ETICO

RAPPORTI CON I PAZIENTI

La Clinica Marchetti pone il paziente al centro delle proprie attività cliniche prefiggendosi l'obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite aspettative. L'attività della Clinica è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e a un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate con lo scopo di garantire il benessere dell'utente.

In tal senso, la Clinica Marchetti, si impegna a garantire che:

- tutti i pazienti siano assistiti e curati con premura e attenzione rispettandone dignità e convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle liste di attesa ecc.);
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza;
- sia estesa, quanto più possibile, la diffusione del presente Codice, in modo da favorirne la conoscenza da parte dei pazienti e agevolare la comunicazione e il confronto sui temi in esso contenuti.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Clinica Marchetti sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia, ai protocolli clinici proposti nonché a tutti quei servizi che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili. In tal modo la Clinica garantisce l'assunzione di decisioni consapevoli (cd. "consenso informato") da parte del paziente.

La necessità di ottenere dal paziente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta un elemento etico fondamentale nel rapporto tra utente e personale medico. Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi a esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, la Clinica Marchetti si impegna a:

- garantire al paziente, o a un suo delegato, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

LA SEDE

CLINICA MARCHETTI ODONTOFACCIALE
Via Vanoni, 39 – Morbegno (SO) - Tel. 0342.610310

COME RAGGIUNGERCI

DALL'AEROPORTO DI MALPENSA
Treno o Shuttle "Malpensa Express" fino a Milano Centrale
+ Treno Regionale per Tirano fermata Morbegno
(prima fermata dopo il Lago di Como)

DALL'AEROPORTO DI ORIO AL SERIO
Autobus Autostradale fino a Stazione Centrale + Treno Regionale per Tirano fermata Morbegno
(prima fermata dopo il Lago di Como)

CON L'AUTOMOBILE
Da Milano
Statale SS36 Uscita Cosio Valtellino
Statale SS38 direzione Morbegno
Da Sondrio
Statale SS38 direzione Morbegno
Seguire per il centro
La Clinica Marchetti e' facilmente raggiungibile a piedi lasciando l'auto nei seguenti parcheggi:
P1 _ Supermercato Iperal
P2 _ P.zza S. Antonio
P3 _ P.zza Aldo Moro

PRESTAZIONI, SERVIZI, ACCESSO

AREE CLINICHE E SERVIZI

AREA ODONTOIATRICA

Conservativa
Endodonzia
Odontoiatria Estetica
Pedodonzia (Odontoiatria Pediatrica)
Protesi
Implantologia tradizionale
Implantologia Computer-guidata
Ortodonzia tradizionale
Ortodonzia Invisalign
Parodontologia
Igiene dentale
Sbiancamento dentale Professionale
Radiologia Digitale Odontoiatrica

AREA CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA

Chirurgia Orale
Chirurgia Maxillo-Facciale
Chirurgia Plastica

AREA DISTRETTO TESTA - COLLO

Neurologia
Otorinolaringoiatria
Gnatologia Neuromuscolare
Osas - Sindrome delle apnee notturne

ESAMI KINESIOGRAFICI

Chirurgia ambulatoriale Orale/Otorino/Maxillo-facciale/Plastica

AREA CHIRURGIA PLASTICA

Trapianto di capelli con tecnica F.U.T. e F.U.E.
Hidro-lipo (Liposuzione ad acqua)
Blefaroplastica
Otoplastica
Rimodellamento punta del naso
Minilifting
Rimozione tatuaggi
Correzione di cicatrici
Rimozione nei e neoformazioni cutanee
Rimozione macchie cutanee

AREA MEDICINA ESTETICA

Filler
Infiltrazioni con tossina Botulinica
Fili riassorbibili
Peeling chimici
Biostimolazione

PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE DI UNA VISITA O DI UN ESAME

DOCUMENTI PER PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE VISITE

Codice Fiscale o Carta Regionale dei Servizi (CRS)

PRENOTAZIONI

E' possibile prenotare:

- telefonicamente le visite specialistiche dalle 8.30 alle 19.00, dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.30 alle 18.00;
- per via telematica tramite sito-web www.clinicamarchetti.it alla sezione "prenotazioni on-line";
- attraverso l'invio di e-mail all'Indirizzo mail dedicato info@clinicamarchetti.it;
- direttamente alla Reception presentandosi dalle 8.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.30 alle 18.00.

Per annullare l'appuntamento prefissato senza penali avvertire almeno 48 h prima tramite il numero 0342-610310 o inviare una email all'indirizzo info@clinicamarchetti.it.

CERTIFICAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ

CERTIFICAZIONE ISO 9001

Il successo della Clinica è legato alla reputazione e all'affidabilità che gode presso i propri Pazienti. Per questo la Clinica ha definito al proprio interno procedure operative e linee guida di comportamento volte a promuovere e garantire trasparenza e correttezza nelle relazioni e nell'esecuzione dei servizi offerti ai propri Pazienti. Per garantire ciò la Clinica Marchetti ha conseguito (e rinnova ogni anno) la Certificazione dei processi secondo la normativa ISO 9001 garantendo sicurezza, organizzazione e alti standard qualitativi nei servizi offerti. Il certificato è stato rilasciato da CSQ, uno dei primari organismi di certificazione. Scopo di questa certificazione e' di mettere al centro delle proprie attenzioni le esigenze dei pazienti. In sostanza significa impegnarsi in obiettivi per migliorare continuamente la qualità delle prestazioni e verificarne il raggiungimento e avere un sistema di rilevazione delle anomalie per una loro tempestiva soluzione, nell'interesse dei pazienti e delle altre parti in causa.

STANDARD DI QUALITÀ

Sono stabiliti degli standard di qualità per ambiti diversi che l'utente può sempre verificare direttamente, rispetto ai quali la Clinica Marchetti si impegna allo scopo di rispondere al meglio al bisogno e alle esigenze degli utenti.

AMBITI
STANDARD

Accessibilità – Tempi di attesa per prestazioni sanitarie
I tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali rispondono ai requisiti normativi.
Accessibilità – per diversamente abili

In tutte le strutture sono state abbattute le barriere architettoniche per rendere accessibili i diversi servizi.

Accessibilità – segnaletica interna
La segnaletica è stata predisposta per favorire un autonomo orientamento all'interno della struttura.

AMBITI
STANDARD

Accessibilità – Punti di accettazione/informazione

All'interno della Clinica sono presenti i punti di accettazione/informazione per assistenza al paziente dove l'operatore fornisce tutte le informazioni utili allo svolgimento delle pratiche amministrative, risolvendo le eventuali problematiche.

AMBITI
STANDARD

Condivisione delle tecniche terapeutiche

Per ogni prestazione a carattere invasivo o che comporano qualche specifico rischio viene richiesta una attestazione di volontà in forma scritta per la quale viene fornita una specifica informativa.

AMBITI
STANDARD

Reclami

I reclami formulati per iscritto, non anonimi, vengono presi in carico dall'URP che garantisce sempre una risposta scritta entro 10 gg. lavorativi dalla ricezione del reclamo .
Oltre a tali standard a più diretto impatto sull'utenza, sono definiti una serie innumerevole di indicatori che la Clinica Marchetti monitora sistematicamente per tenere sotto controllo i propri processi interni con l'obiettivo di ottimizzarli.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E UFFICIO QUALITÀ

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti. L'Ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami che poi vengono trasmessi ed elaborati dall'Ufficio Qualità . Qualora il problema non sia d'immediata risoluzione, l'Ufficio Qualità se ne fa carico dando un ritorno al paziente. Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, l'Ufficio Qualità provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari al fine di fornire all'utente una risposta adeguata.
Gli utenti della Clinica Marchetti che desiderano esprimere le loro osservazioni in merito a reclami e/o encomi possono farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'URP;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione telefonica, via fax o via posta elettronica;
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'URP.

Al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti della Clinica (Customer Satisfaction), è stata organizzata un'attività costante di monitoraggio, attraverso l'autosomministrazione di questionari.
Gli item contenuti nei questionari rappresentano un prezioso contributo per implementare azioni di miglioramento e per ottimizzare l'efficienza/efficacia dei servizi offerti dalla Clinica.
L'aggiornamento periodico della Carta dei Servizi è a cura del dipartimento Qualità interno alla Clinica; tale documento è a tutela dei cittadini e riveste un ruolo di notevole rilevanza in quanto, al suo interno, vengono definiti gli impegni che la Struttura Sanitaria si assume e gli standard di qualità che intende mantenere nell'erogazione dei servizi.

CLINICA
MARCHETTI
ODONTOFACCIALE